第二回クライアント管理勉強会 【WEB】

© PC・ネットワークの管理・活用を考える会　All rights reserved.

第一部：事例発表

© PC・ネットワークの管理・活用を考える会　All rights reserved.

自己紹介

株式会社マネジメントソリューションズ
（PM実行支援を行うPMO専門コンサルタント企業）

コーポレートIT部　部長
目黒　広和（めぐろ ひろかず）

システム導入に対する立場
・システムの選定や導入の全体統括・意思決定を担当する

「哲学（修士）」「元公務員」「クラフトビールおたく」
のコーポレートエンジニアです

© PC・ネットワークの管理・活用を考える会　All rights reserved.

MSOLの場合

業種：ITコンサルティング　拠点数：4　人数：約400名

これがおらが村のデジタルトランスフォーメーションですよ！

本社業務プロセスを可視化してみた！

変えたかったこと

・本社業務プロセスが見えない

・業務工数が見えないため、採用計画が立てられない

変えたこと

・「変えたかったこと」をCEO以下幹部の共通認識とした
・一体となって業務プロセスを洗い出し、工数管理をはじめた
・BIツールを導入した

こうなりました！

・業務プロセスと工数が可視化できた
・採用計画が立てられた
・本社が工数を意識した仕事をするようになった
・事業部のソリューションとなった

© PC・ネットワークの管理・活用を考える会　All rights reserved.

MSOLの場合

業種：ITコンサルティング　拠点数：4　人数：約400名

変えたかったこと

・本社業務プロセスが可視化できていない

・業務工数が見えないため、採用計画が立てられない

© PC・ネットワークの管理・活用を考える会　All rights reserved.

MSOLの場合

業種：ITコンサルティング　拠点数：4　人数：約400名

変えたこと

- **「変えたかったこと」をCEO以下幹部の共通認識とした**

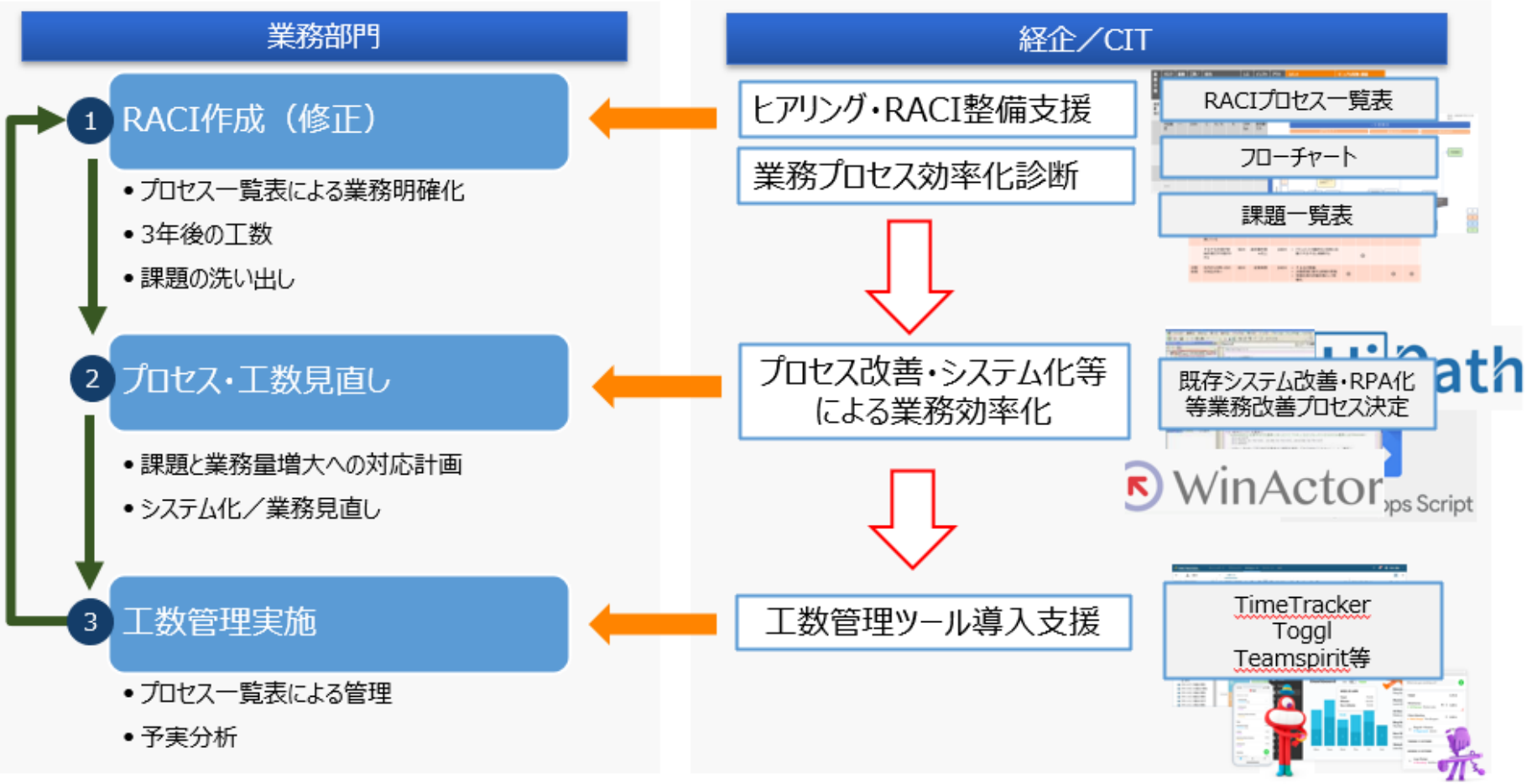
- **一体となって業務プロセスを洗い出し、工数管理をはじめた**
  ①RACI図の作成、管理
  ②RACI図をもとにした工数管理
  ③以上の可視化

- **BIツールを導入した**

© PC・ネットワークの管理・活用を考える会　All rights reserved.

MSOLの場合

業種：ITコンサルティング　拠点数：4　人数：約400名



業務改善・コスト最適化のPDCA定着化支援
→業務工数・コスト管理を常に最適化していく強い組織を育てます

© PC・ネットワークの管理・活用を考える会　All rights reserved.

MSOLの場合

業種：ITコンサルティング　拠点数：4　人数：約400名

			ジョブコード	大分類	中分類	小分類	ステータス	所管	主担当	年次工数(h)	四半期工数(h)	月次工数(h)	日次工数(h)	代表取締役
CIT	A	010	CIT-A010	プロジェクト	Data	ERP導入プロジェクト		取締役会						
CIT	D	001	CIT-D001	入退社プロセス	入社	各種アカウント準備（インフラ）		CIT	荒木	120		10		
CIT	D	002	CIT-D002	入退社プロセス	入社	各種アカウント準備（システム）		CIT	高橋（健）	72		6		
CIT	D	003	CIT-D003	入退社プロセス	入社	各種端末準備（PC・スマホ・VDI）		CIT	荒木	120		10		
CIT	D	004	CIT-D004	入退社プロセス	入社	CITオリエン		CIT	目黒			5		
CIT	D	005	CIT-D005	入退社プロセス	新卒研修	CITオリエン		CIT	目黒	60				
CIT	D	006	CIT-D006	入退社プロセス	退職者対応	アカウント削除（インフラ）		CIT	荒木	60		5		
CIT	D	007	CIT-D007	入退社プロセス	退職者対応	アカウント削除（システム）		CIT	高橋（健）	6		0.5		
CIT	D	008	CIT-D008	評価プロセス	PDR	PDR提出システム運用補助（カオナビ）		人財本部	目黒	8				
CIT	D	009	CIT-D009	ビジネス業務プロセス	販売管理	Soarize保守運用		管理本部	目黒	60		5		
CIT	D	010	CIT-D010	ビジネス業務プロセス	営業管理	新規案件・クロスセル分析システムSenses保守運用		PM事業本部	目黒	12		1		
CIT	D	011	CIT-D011	ビジネス業務プロセス	営業管理	名刺管理システムSansan保守運用		PM事業本部	高橋（健）	12		1		
CIT	D	012	CIT-D012	ビジネス業務プロセス	営業管理	CSアンケート		PM事業本部	目黒	20				
CIT	D	013	CIT-D013	管理業務プロセス	内部統制	IT内部統制		管理本部	目黒	5				
CIT	D	014	CIT-D014	管理業務プロセス	IR/イベント	Zoom中継対応		管理本部	目黒	20	5			
CIT	D	015	CIT-D015	管理業務プロセス	IR/イベント	PMOイニシアチブ対応		マーコム	目黒	16				
CIT	D	016	CIT-D016	管理業務プロセス	月次KPI	KPI作成		CIT	目黒	24		2		
CIT	D	017	CIT-D017	管理業務プロセス	IC	社内ポータル運用改善		人財本部	高橋（健）	36		3		
CIT	D	018	CIT-D018	管理業務プロセス	IC	リモートワークツール運用（Zoom、Slack等）		CIT	高橋（健）	36		3		
CIT	D	019	CIT-D019	管理業務プロセス	IC	リモートワークツール運用（Teams）		CIT	矢部	24		2		
CIT	D	020	CIT-D020	管理業務プロセス	IC	UnitedZoom中継対応		人財本部	高橋（健）	32	8			
CIT	D	021	CIT-D021	管理業務プロセス	IC	問い合わせ統一窓口（intercom）運用		CIT	高橋（健）	48		4		
CIT	D	022	CIT-D022	管理業務プロセス	経営企画	IT予算管理・作成		経営企画部	目黒	32	8			
CIT	D	023	CIT-D023	管理業務プロセス	人事労務	労務KPI作成補助		人財本部	目黒	12		1		
CIT	D	024	CIT-D024	管理業務プロセス	人事労務	人財情報管理システム保守運用		人財本部	高橋（健）	24		2		
CIT	D	025	CIT-D025	管理業務プロセス	人事労務	経費精算・出退勤管理システム保守運用		管理本部	荒木	24		2		

© PC・ネットワークの管理・活用を考える会　All rights reserved.

MSOLの場合

業種：ITコンサルティング　拠点数：4　人数：約400名

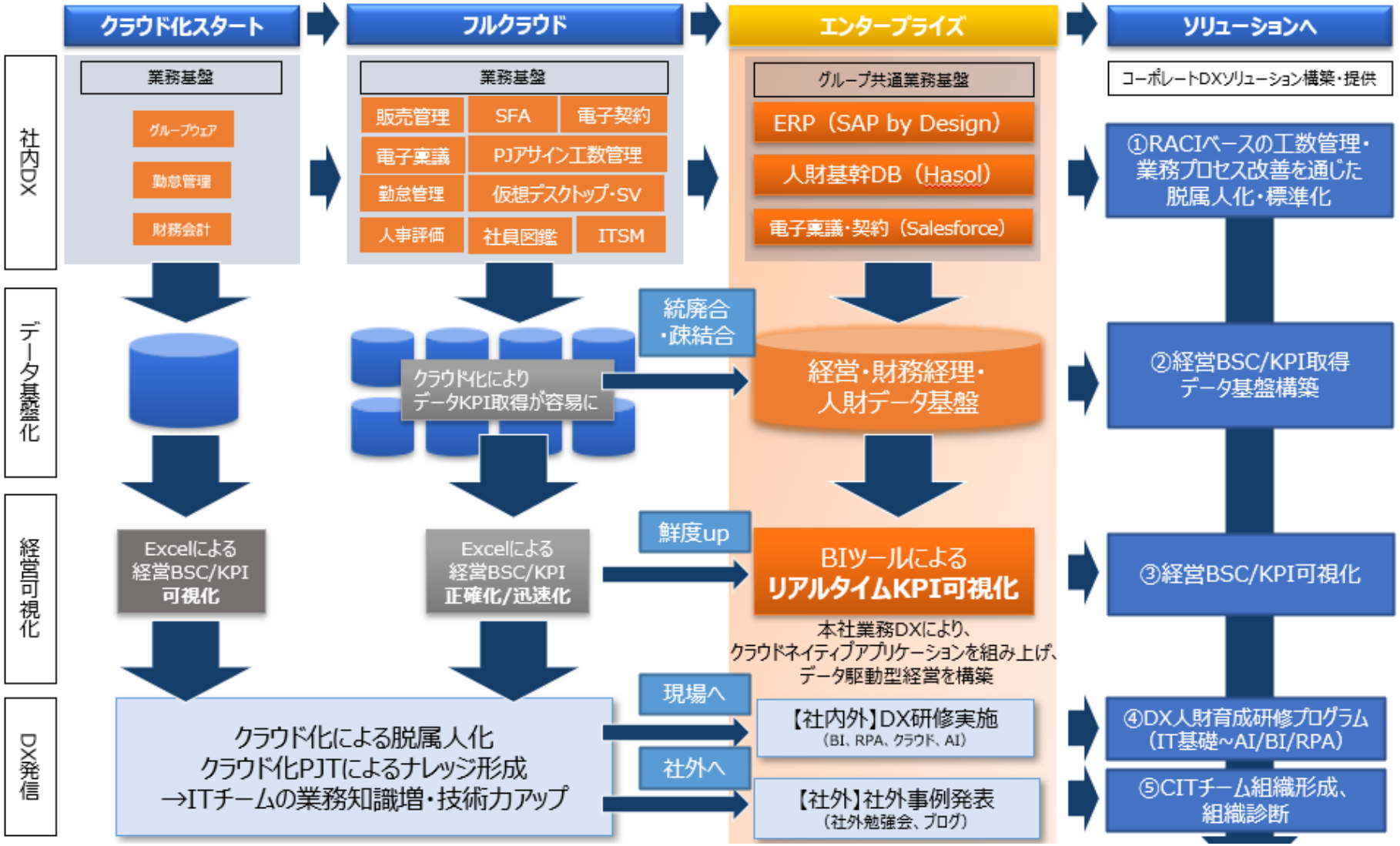
こうなりました！

- 業務プロセスと工数が可視化できた
- 採用計画が立てられた
- 本社が工数を意識した仕事をするようになった
- ITへの依頼が業務プロセス単位となった
- 事業部のソリューションとなった

© PC・ネットワークの管理・活用を考える会　All rights reserved.

MSOLの場合

業種：ITコンサルティング　拠点数：4　人数：約400名



© PC・ネットワークの管理・活用を考える会　All rights reserved.

MSOLの場合

業種：ITコンサルティング　拠点数：4　人数：約400名

申込者からの質問＜Pick Up＞

Q：最初に舵を切った人は誰？どんなきっかけでやる事になったの？
TOPダウン

MSOLの場合

業種：ITコンサルティング　拠点数：4　人数：約400名

申込者からの質問＜Pick Up＞

Q：苦労したことと、どうやって乗り越えたかを教えてください！

RACI図の作成
工数管理対象業務の作成削除
→丁寧さと時間を目黒自身がとることをした

自己紹介

某資材卸業 T社
N.M

システム導入に対する立場
・システムの選定や導入の技術部門を担当する

やっと寒くなりました！
よく走っています！が、
大会がなくてモチベーション維持が…

© PC・ネットワークの管理・活用を考える会　All rights reserved.

某資材卸業 T社

業種：食品包装資材卸売業

これがおらが村のデジタルトランスフォーメーションですよ！

コミュニケーション方法を変えてみた

変えたかったこと	変えたこと	こうなりました！
ちょっとした話も「お疲れ様です」からの電話をやめたい	コミュニケーションツールの導入（Lineworks）	コミュニケーションが活発になった

© PC・ネットワークの管理・活用を考える会　All rights reserved.

某資材卸業 T社

業種：食品包装資材卸売業

変えたかったこと

- 「電車遅延のために遅刻します」「昨日お願いした電話連絡、もうしてくれた？」などちょっとした連絡のために、わざわざ電話ORサイボウズでメッセージ送信する手間をなくしたい！
- テレワークしている人と密に情報共有したい！
- 離れた拠点の人とも、もっとコミュニケーションとりたい！

© PC・ネットワークの管理・活用を考える会　All rights reserved.

某資材卸業 T社

業種：食品包装資材卸売業

変えたこと

全社員に「Lineworks」を導入しました

携帯電話を持っている人→携帯にアプリダウンロード

持っていない人→PC端末にダウンロード

© PC・ネットワークの管理・活用を考える会　All rights reserved.

某資材卸業 T社

業種：食品包装資材卸売業

こうなりました！

・ちょっとした連絡の時はLineworksでメッセージを送ることで、相手の都合を過度に気にせずコミュニケーションをとることができるようになった
→コミュニケーション円滑化！

・わざわざ「お疲れ様です、今よろしいですか」の1秒、2秒の時間が削減できる
・受ける側も業務の手を止めて応対する必要がなくなった
→業務効率向上！

・Lineを使っているお客様ともLineworksでつながることができるようになった
→お客様とのコミュニケーション向上！

© PC・ネットワークの管理・活用を考える会　All rights reserved.

某資材卸業 T社

業種：食品包装資材卸売業

申込者からの質問＜Pick Up＞

Q：最初に舵を切った人は誰？どんなきっかけでやる事になったの？

元々は育休中や小さな子供がいる、怪我で在宅勤務をしたい人向けに、
テレワーク（在宅勤務）体制を整えていた。
→対象は管理部署や育休中の人などを考えていた

そんななか、コロナ禍となり、在宅勤務対象者が一気に広まったため
全社対象として広まった。

某資材卸業 T社

業種：食品包装資材卸売業

申込者からの質問＜Pick Up＞

Q：苦労したことと、どうやって乗り越えたかを教えてください！

若い人はLineと同じなので、フリック入力で「電話より楽」と言ってくれるがやっぱり、、、諸先輩は「見えない」「入力できない」などなど

でも、読んではいただけているので、「さっきLineで送ってくれた内容なんだけど」と電話で回答もらっています(笑)

徐々に浸透してきていることは実感しています。

自己紹介

JOHNAN株式会社
（創業６０年になる、ものづくり企業です）

事業推進カンパニー・カンパニー長付
広瀬　圭一（ひろせ　けいいち）

システムの選定や導入の全体統括・意思決定を担当

京都から初参加です！10月から事業部門へ異動し、DX隊長に任命されました。

© PC・ネットワークの管理・活用を考える会　All rights reserved.

広瀬

JOHNAN株式会社

業種：製造　拠点数：８　人数：約５００名

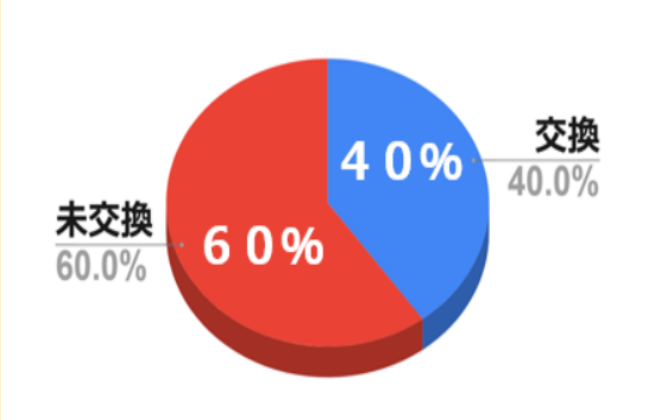
これがおらが村のデジタルトランスフォーメーションですよ！

『超アナログ』なビジネスモデルの変革に挑んだ

変えたかったこと

ほぼ変わらず、約20年間・・

変えたこと



フィルタ交換ビジネスの課題

こうなりました！

IoTを武器に変えちゃいました

© PC・ネットワークの管理・活用を考える会　All rights reserved.

広瀬

JOHNAN株式会社

業種：製造　拠点数：８　人数：約５００名

変えたかったこと

ある日こんな光景を目にした

モノが遠いところにある⇒日常点検

弊社製品「ドレントーレ」

ドレン

水

エア・コンプレッサーから出るドレン水を
独自フィルターで処理する装置（主力製品）

IoT,AIは過渡期。多少強引にでもチャレンジしていくマインドセットが必要だと感じていた

© PC・ネットワークの管理・活用を考える会　All rights reserved.

広瀬

JOHNAN株式会社

業種：製造　拠点数：８　人数：約５００名

変えたかったこと

フィルタ交換ビジネス

- 販売代理店を通じて販売、保守
- 定期的なフィルタ交換を要する
- 交換サイクル１～２年（買取）

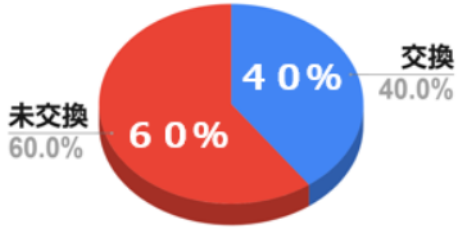
日常点検はお客様業務、登場人物多数

売上に直結するフィルタ交換率を調査

目標

交換率60%

現状



当初の目標に対し現状は２０%も低い状況
(事業部は、過去様々な手を打ってきたが改善されず)

抜本的に違うことをやらねば！（覚悟）

© PC・ネットワークの管理・活用を考える会　All rights reserved.

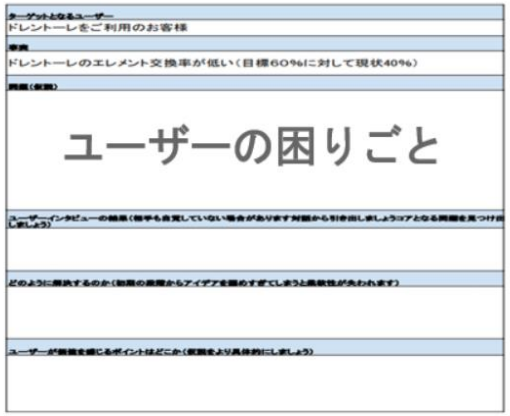
広瀬

JOHNAN株式会社

業種：製造　拠点数：８　人数：約５００名

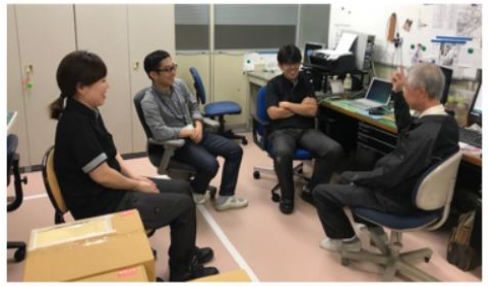
変えたこと

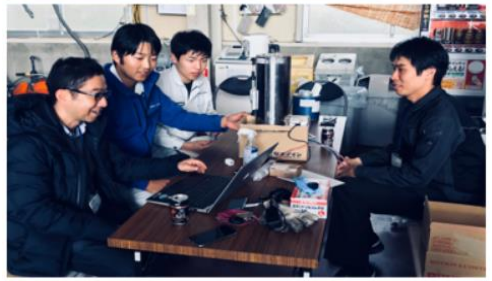
未交換のお客様へ聞き込み調査を実施



改善の承認をとり、営業・販売代理店と

関係者を巻き込みアイデアを出し合う





製品開発
適切な交換が運用され
環境保全に貢献している

保守・サービス
お客様の負担を減らし
より細かなアフターサービス
が提供できている

情シス主導で事業部門、顧客を巻き込む！

© PC・ネットワークの管理・活用を考える会　All rights reserved.

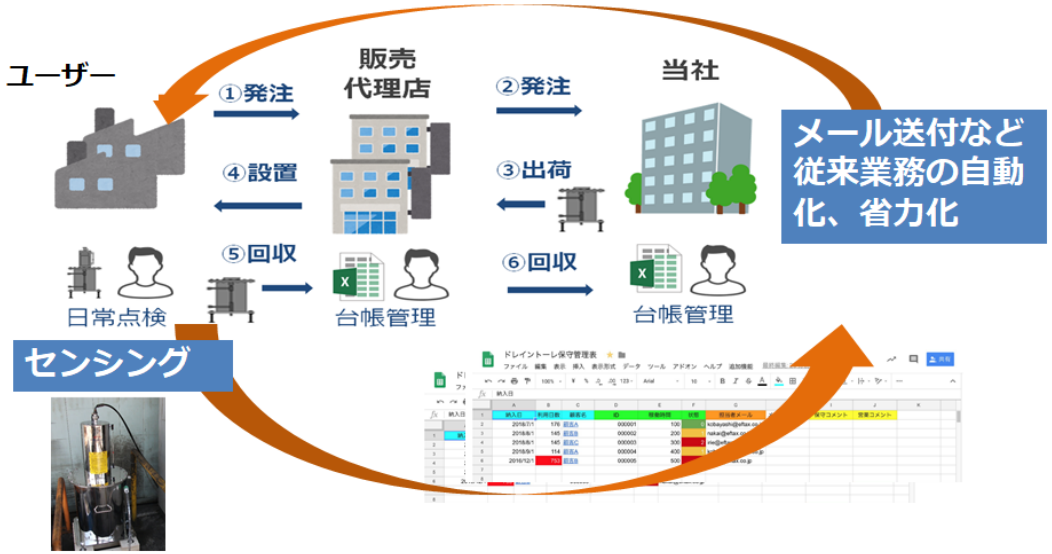
広瀬

JOHNAN株式会社

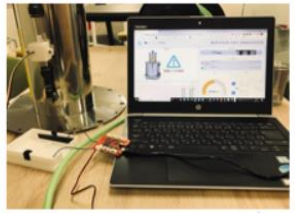
業種：製造　拠点数：８　人数：約５００名

変えたこと

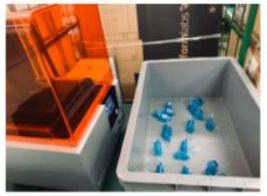
「能動的」にフィルタ交換を促す運用に変える



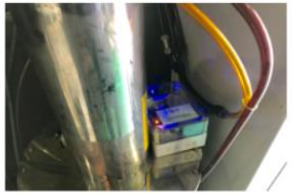
装置の状態をリアルタイムでモニタリング



試作１号機



試作２号機



試作３号機

実現したかったのは遠隔監視～プロセス改善

© PC・ネットワークの管理・活用を考える会　All rights reserved.

広瀬

JOHNAN株式会社

業種：製造　拠点数：８　人数：約５００名

こうなりました！

夏は４５度以上、油や水が多く過酷な環境

人が寄り付きたくない所に価値を見つけた

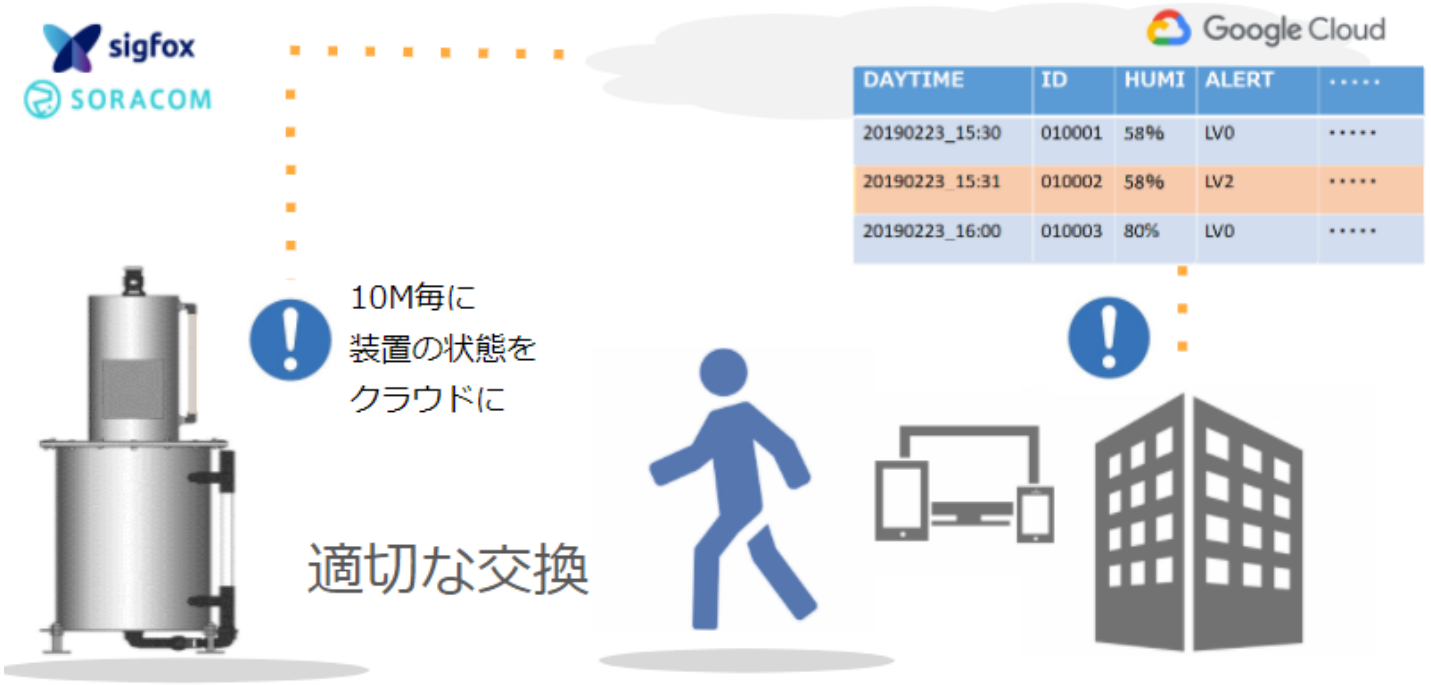
© PC・ネットワークの管理・活用を考える会　All rights reserved.

広瀬

JOHNAN株式会社

業種：製造　拠点数：８　人数：約５００名

こうなりました！



中小企業の底力、DXの夜明けぜよ！

© PC・ネットワークの管理・活用を考える会　All rights reserved.

広瀬

JOHNAN株式会社

業種：製造　拠点数：８　人数：約５００名

・安定を維持し型にはまった業績をあげることばかりに注意が向く
・必ず手に入る成功に向かってしか努力できない

変革の阻害要因を払拭する
新しい挑戦や体験作りを！

© PC・ネットワークの管理・活用を考える会　All rights reserved.

広瀬

JOHNAN株式会社

業種：製造　拠点数：８　人数：約５００名

申込者からの質問＜Pick Up＞

Q：最初に舵を切った人は誰？どんなきっかけでやる事になったの？

私です。
ユーザー視点で『課題』を見つけ、手を動かして『プロトタイプ』を素早く小さく作っていくことが、やる事へつながっていった感じです。
（最初は一人ぼっちでした。冷たい目見られたこともありました。諦めない、粘り強さが大事だと思います）

広瀬

JOHNAN株式会社

業種：製造　拠点数：８　人数：約５００名

申込者からの質問＜Pick Up＞

Q：苦労したことと、どうやって乗り越えたかを教えてください！

『事業』として取り組んでもらうこと。

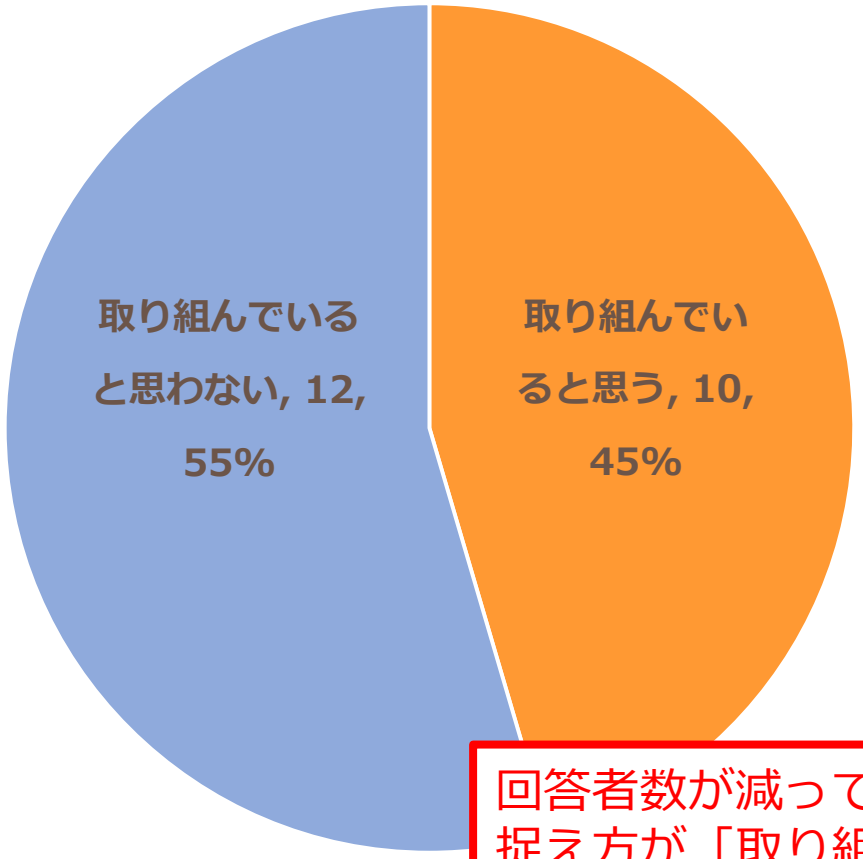
ひたすら『費用対効果』のロジックを考えました。
『必要最低限』の機能のみを実装しコストを抑え、
自ら『補助金申請』を進めて、採択されたことが
壁を乗り越えたきっかけだったかと思います。

第二部：パネルディスカッション

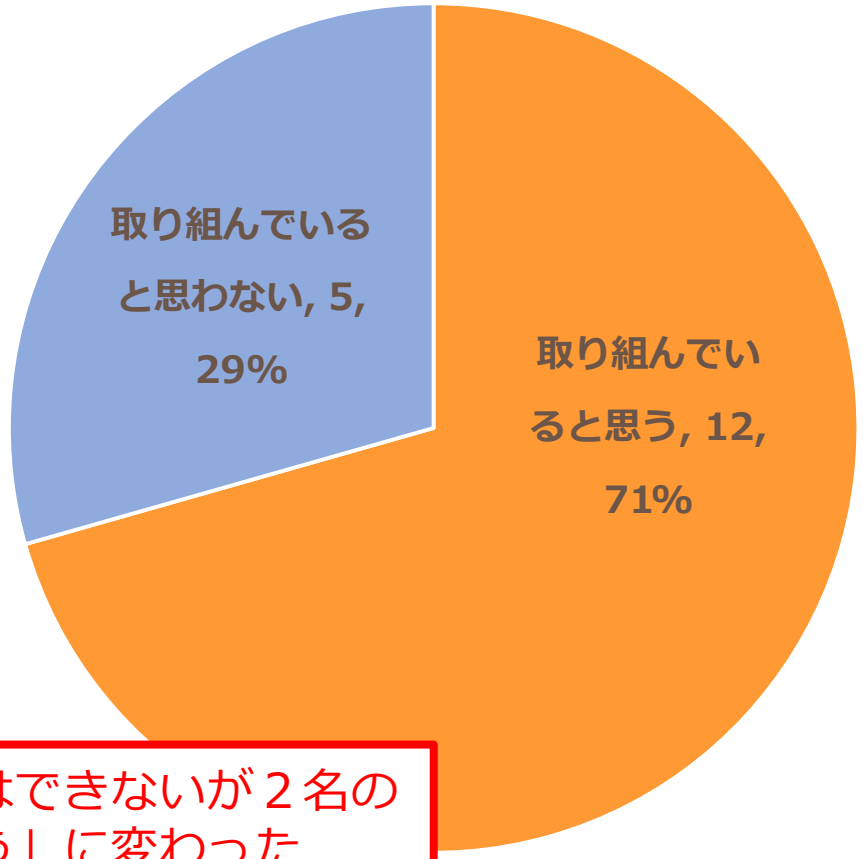
© PC・ネットワークの管理・活用を考える会　All rights reserved.

最中アンケート結果 DXへの取り組み

自社がDXに取り組んでいると思いますか？



（事例発表を聞いて）自社がDXに取り組んでいると思いますか？



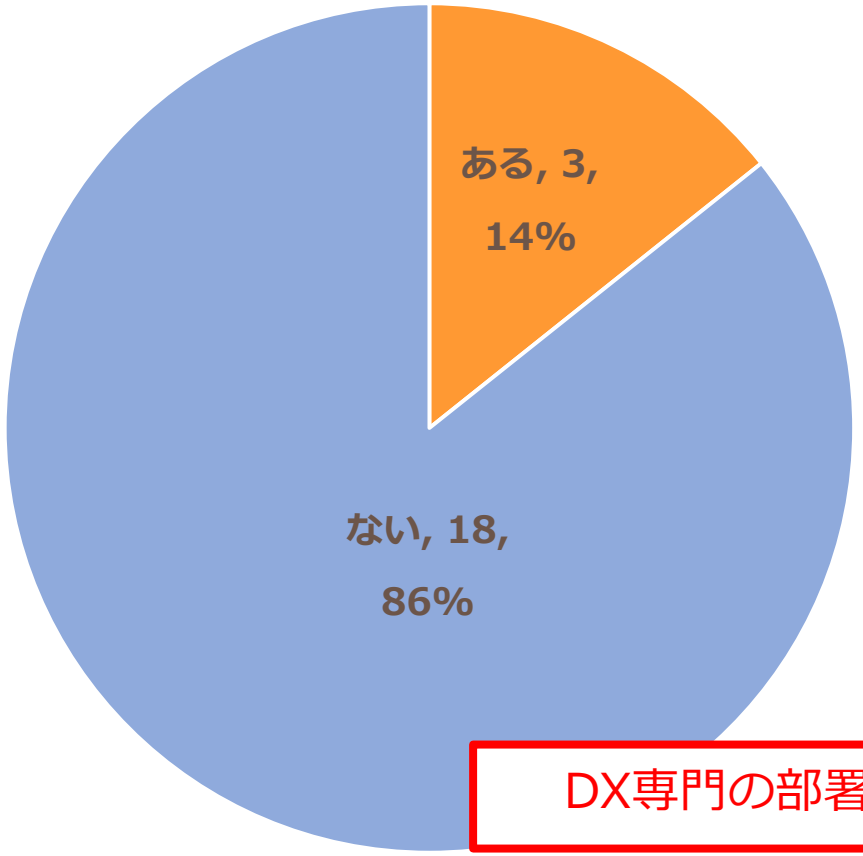
回答者数が減っており単純比較はできないが２名の捉え方が「取り組んでいると思う」に変わった

※11/12 11:00時点までの回答にて集計

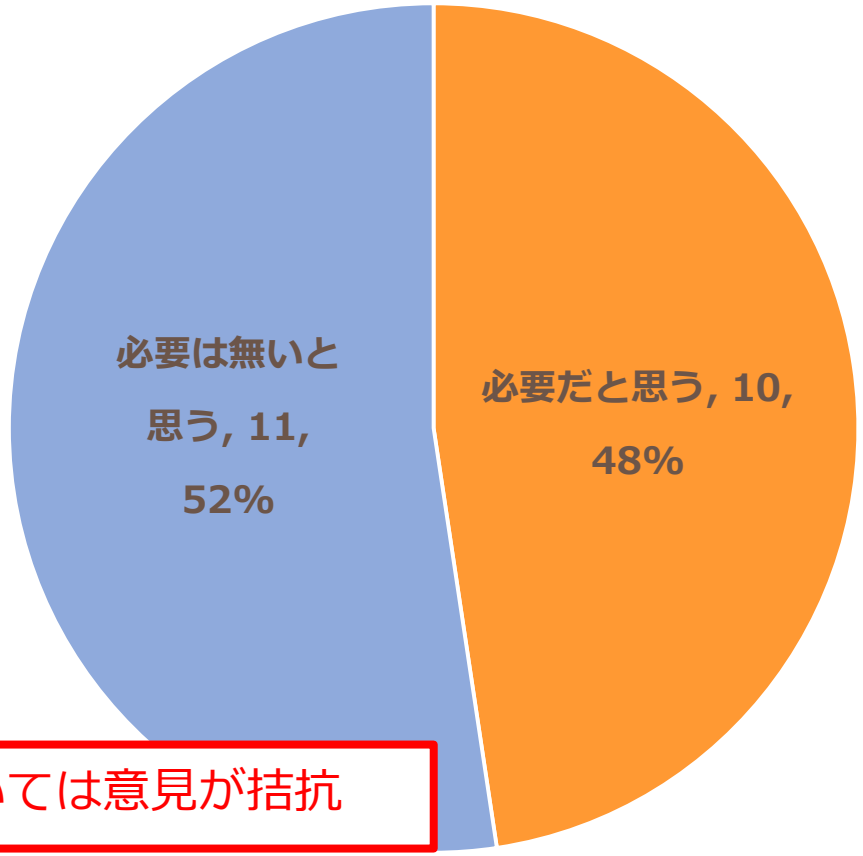
© PC・ネットワークの管理・活用を考える会　All rights reserved.

最中アンケート結果 DX専門の部署について

DX専門の部署はありますか？



DX専門の部署は必要だと思いますか？



DX専門の部署の必要性については意見が拮抗

※11/12 11:00時点までの回答にて集計

© PC・ネットワークの管理・活用を考える会　All rights reserved.

事前アンケートより抜粋 直近５年の取り組み

業務改善・効率化	既存システムの小幅改善、改修を継続中
	データ連携ソフトとRPA導入で業務自動化を推進
	ハングアウトチャットによるグループ内やチーム内の迅速な情報共有の実現
	スマホを導入し配達業務を効率化
	デジタルワークプレースの推進
電子化・ｵﾝﾗｲﾝ化	電子押印システムでの紙書類低減
	窓口申請ペーパレス化の研修の実施
	経費精算処理を用紙申請をなくしてクラウド化
	勤怠管理のクラウド化
	リモート会議の導入・定着
ワークフロー	勤怠システムをAWSにし、各種申請をワークフローで申請・決裁できるように
	ワークフロー/棚卸システムによりPCのライフサイクルでの管理を開始

ｸﾗｳﾄﾞ化	メールサーバ管理→GSuite移行(メールメイン)
	オンプレサーバを徐々にクラウドに移行
	G suiteによるペーパーレス化、スケジュールや報告書の情報共有、共有/受渡データのクラウド化
端末管理	SKYSEA導入で端末の管理とリモート接続が容易に
	情報資産を見える化し、DX推進に役立てるよう検討
設備・オフィス	プロジェクタから大型モニタへ
	SurfaceGO導入により、通常のWindowsパソコンを使った事務作業と見せる営業活動の実現を目指す
生産・基幹	生産管理システムを手組で開発中（完成年月不明)
	Grp会社による基幹システム更新(変更)
工場・機材関連	既存装置にセンサーを取り付けて、遠隔監視を実現
	工場LANの不正アクセス検知導入
	出荷業務のIoT化による生産性の可視化
	遠隔地タンクの在庫管理システムを構築中

© PC・ネットワークの管理・活用を考える会　All rights reserved.

PCNW

© PC・ネットワークの管理・活用を考える会　All rights reserved.